
SUPORTE SAURUS SOFTWARES

Nosso atendimento agora será realizado através do link <https://saurus-softwares.tomticket.com/helpdesk>,
seguir o passo a passo para a abertura de chamados:

Cadastre-se informando um e-mail e senha.

Seu email

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?

Não é cadastrado? [Clique aqui para cadastrar-se](#)

Caso ainda não tenha se cadastrado, clique e cadastre preenchendo todos os campos.

Nova Conta

Seu nome*:

Informe seu nome

Telefone de contato:

Ex.: (XX) XXXX-XXXX

Email para login*:

Informe seu email

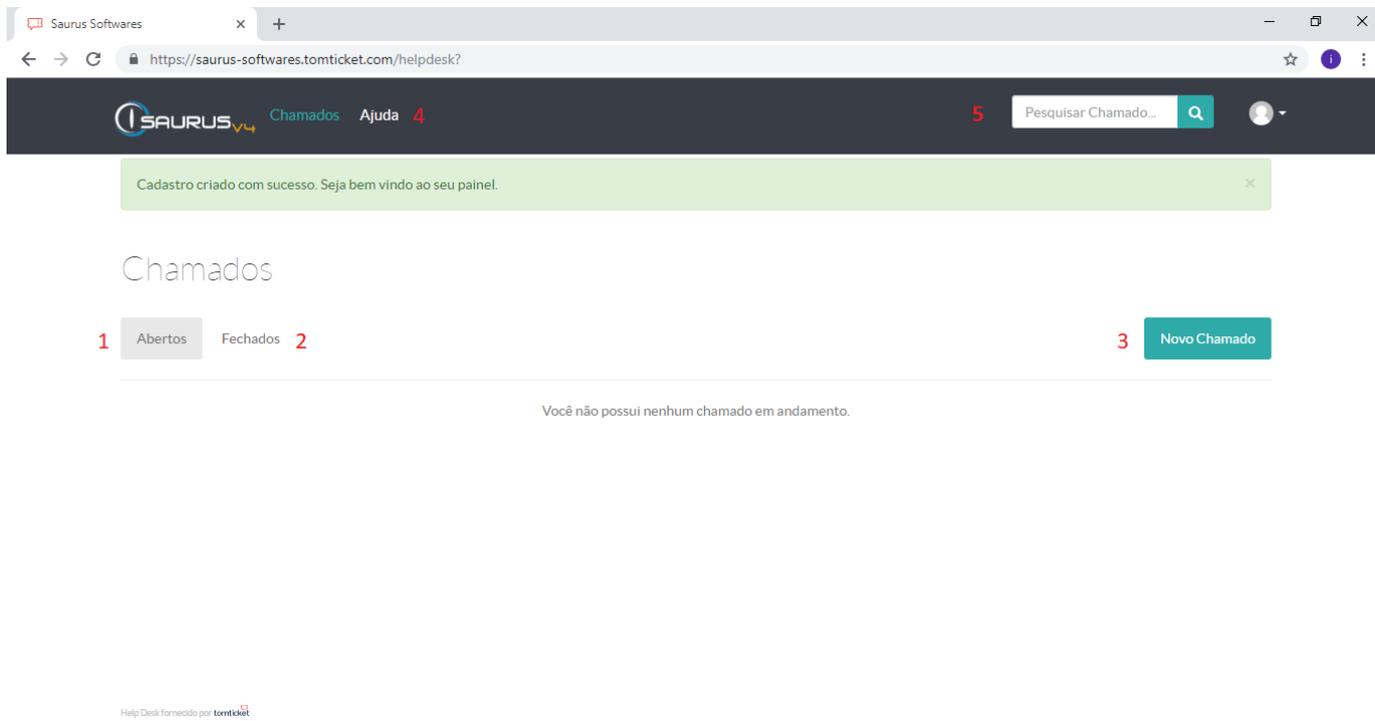
Senha*:

Informe uma senha

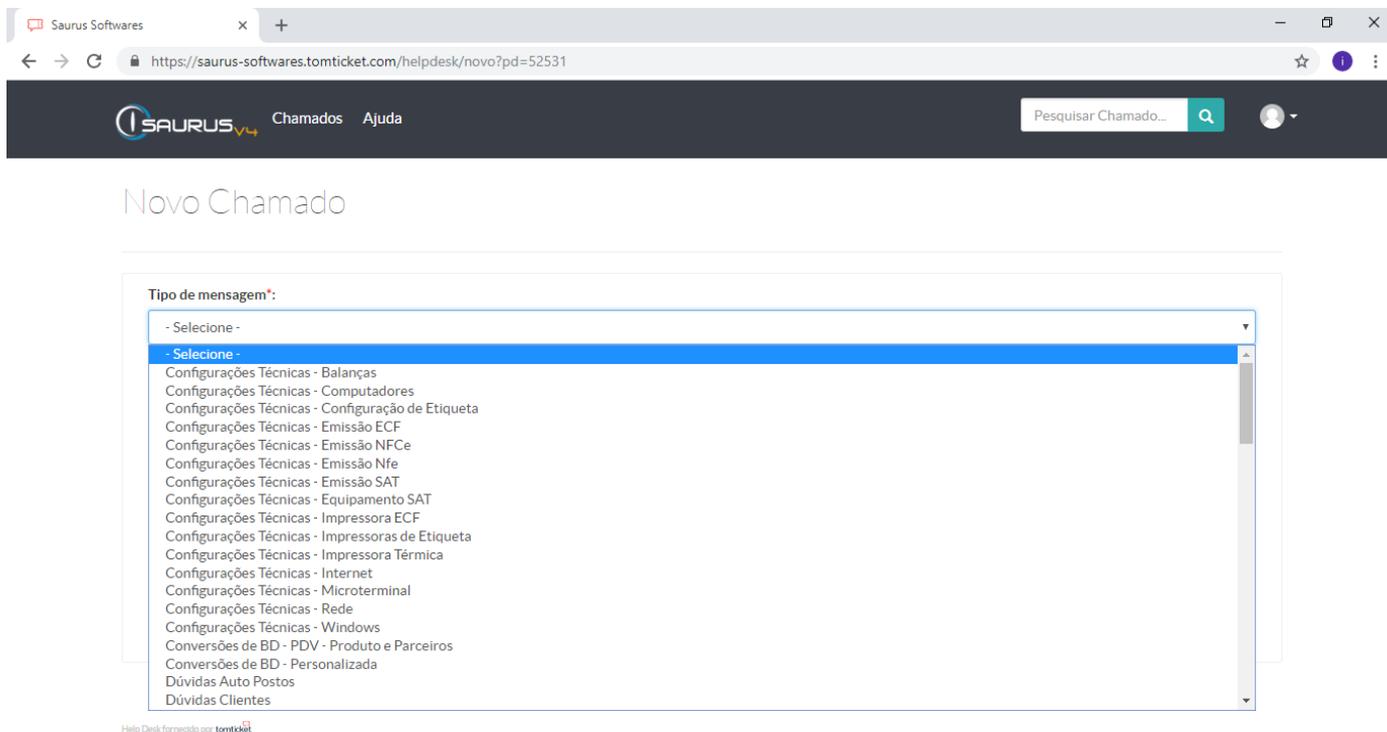
Criar Conta

Ao acessar a tela de chamados temos as seguintes opções:

1. Visualizar os chamados em aberto.
2. Visualizar os chamados Fechados.
3. Botão para abrir um novo chamado.
4. Ajuda (Base de Conhecimento) *– Em andamento
5. Pesquise seus chamados abertos e finalizados



Ao iniciar um novo chamado selecione qual o Motivo do contato



Aplicativo para Suporte

Instalando

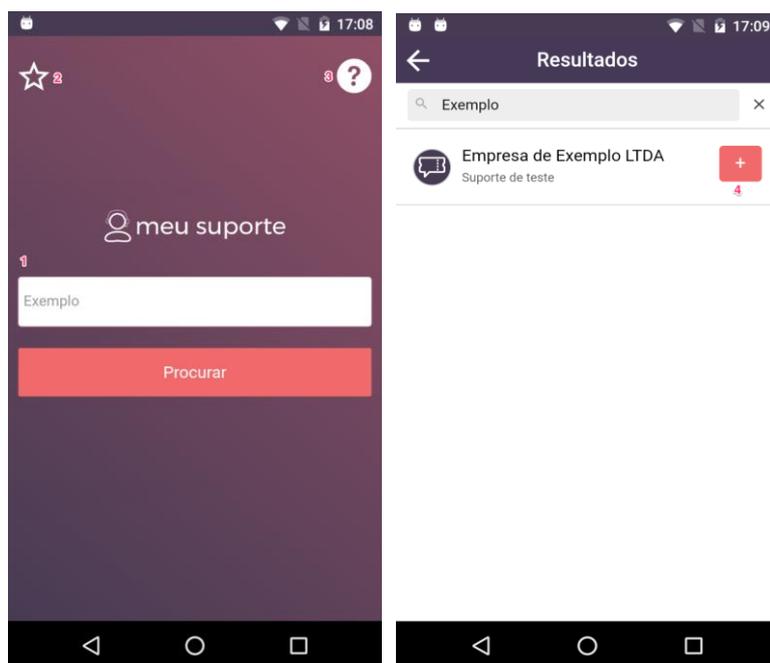
Faça o download do aplicativo Meu Suporte para Android na Play Store ou para iPhone, iPad na App Store.

2. Tela Inicial

Opções

1. Caixa de busca de empresas, digite **SAURUS**;
2. Esta opção permite visualizar todas as empresas marcadas nos favoritos;
3. Informações sobre o aplicativo.

3. Resultado de Buscas



Após localizar SAURUS SOFTWARES clique no botão com o ícone "+" (item 4). Essa operação irá adicionar aos seus favoritos e levar para a página de login.

4. Login no Painel do Cliente



The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a dark purple header with a back arrow on the left and the text 'Empresa de Exemplo LTDA' in the center. Below the header is a large grey key icon. Underneath the icon is the text 'Faça login para acessar seus chamados.' followed by a red number '5'. Below this text is a login form with three input fields: 'Endereço de email', 'Senha', and a 'Login' button. Below the form are two links: 'Criar conta' with a red number '6' and 'Recuperar senha' with a red number '7'. At the bottom, there is a dark purple navigation bar with two icons: a folder icon labeled 'Chamados' and a soccer ball icon labeled 'Base de Conhecimento'. Below the navigation bar is a black Android-style navigation bar with back, home, and recent apps buttons.

A área 5 é o local para realizar login no painel de chamados, informe e-mail e senha para fazer login, após isso clique no botão Login.

Caso não tenha uma conta, ela poderá ser criada no menu Criar Conta (item 6).

Se esqueceu a senha, o item Recuperar Senha (item 7) pode ser usado para enviar um e-mail com o auxílio de recuperação de senha.

5. Criação de Conta

Na área de criação de conta, informe o seu Nome, endereço de e-mail (válido) e senha, após isso clique no botão Criar conta.

6. Área de Chamados

8

Nome: João

Telefone de contato

E-mail: joao@example.com

...

...

Criar conta

A área de chamados é dividida em duas partes, chamados Abertos (item 9), em andamento pela equipe de suporte, e chamados Fechados (item 10), que já foram finalizados e não podem receber mais respostas.

Caso seja necessário criar um chamado, clique no ícone do lápis, no canto superior direito (item 11).

Para acessar o painel de chamados (fora da área de chamados), clique no ícone Chamados (item 12).

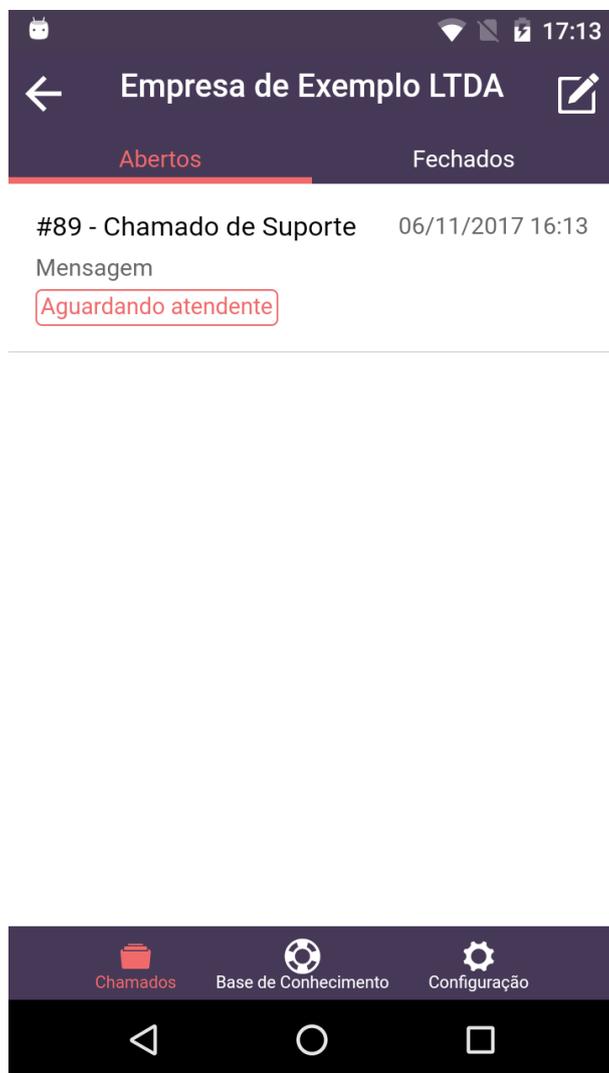
Para realizar logoff, ou verificar conta que está logada, clique no ícone Configuração (item 14).

7. Novo Chamado

The screenshot shows the 'Novo Chamado' (New Ticket) screen. At the top, there is a dark header with a back arrow, the title 'Novo Chamado', a paperclip icon with a red '16' (representing attachments), and a right arrow with a red '17' (representing the send button). The time is 17:13. Below the header, there are two dropdown menus: 'Departamento' (Department) set to 'Sem departamento' (No department) and 'Categoria' (Category) set to 'Sem categoria' (No category). Below these is a text input field for 'Assunto' (Subject) with the placeholder 'Digite aqui sua mensagem...' (Type your message here...). At the bottom, there is a toggle switch for 'Receber notificações por email' (Receive notifications by email), which is currently turned off. The bottom navigation bar is visible at the very bottom of the screen.

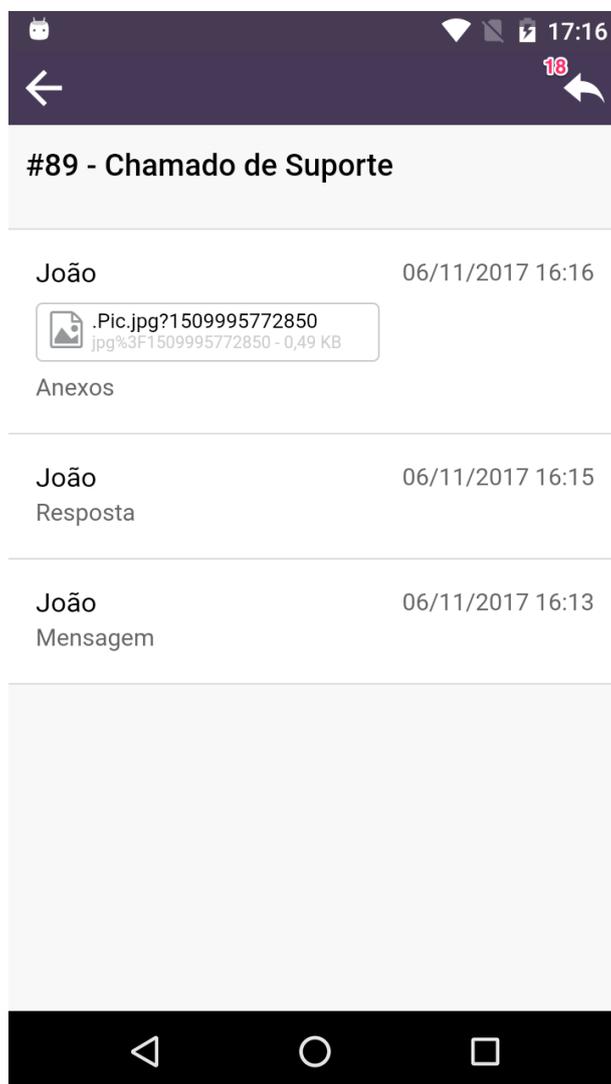
Ao criar um chamado serão exibidos campos que devem ser preenchidos para enviar ele para a equipe de suporte, após preencher esses campos clique no ícone 17, se necessário inserir um anexo clique no ícone de clipe de papel (item 16).

9. Visualizando os chamados abertos.



Para responder um chamado aberto, clique em cima dele.

10. Respondendo um Chamado



Ao acessar o chamado aberto serão exibidas todas as respostas, assim como os seus respectivos anexos. Para inserir uma resposta clique no ícone 18, será aberto um formulário que permite o envio da resposta e anexo.

Após a abertura do chamado aguarde a resposta da equipe de suporte e acompanhe os chamados através do aplicativo ou através do site <https://saurus-softwares.tomticket.com/helpdesk>